

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
SIDOARJO UTARA**

**TESIS**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Gelar Magister  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**



**Diajukan Oleh**

**PRAMITA DWIRINA PUTRI**

**NPM : 0761020042**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2009**

# TESIS

## PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SIDOARJO UTARA

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh :

**PRAMITA DWIRINA PUTRI**  
**NPM : 0761020042**

Telah dipertahankan didepan Dosen Penguji  
Pada Tanggal : 15 Desember 2009  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

Anggota Penguji Lain :

Prof. Dr. H. Soeparlan Pranoto, SE, MM, Ak

Dr. Muhajir Anwar, MM

Pembimbing Pendamping

Dra. Psi. Endang Iryanti, MM

Drs. Ec. Prasetyo Hadi, MM

Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS

UPN "Veteran" Jawa Timur  
Program Pascasarjana  
Direktur

**Prof Dr. H. Djohan Mashudi, SE, MS**  
NIP. 030 184 828

## KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk, dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan karena keterlibatan banyak pihak baik langsung maupun tidak langsung dalam membimbing, mengarahkan, dan memberi semangat dan untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Djohan Mashudi, SE, MS selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur;
2. Drs. Ec. Prasetyohadi, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur sekaligus Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dengan penuh kesabaran;
3. Prof. Dr. H. Soeparlan Pranoto, SE, MM, Ak selaku Pembimbing Utama yang selalu memberikan semangat untuk terus maju;
4. Seluruh dosen Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran “ Jawa Timur;
5. Ibunda tercinta yang tiada henti-hentinya berdoa untuk ananda, kalau bukan karena didikanmu ananda tidak bisa menjadi seperti sekarang.
6. Akhtaufa Irfansyah Putra dan Akhtar Ghathfansyah Putra, buah hatiku tercinta, yang merelakan waktu bersama Bunda berkurang karena

Bunda kuliah lagi. Semoga gelar ini dapat memacu kalian untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya.

7. Semua teman di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II dan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara yang telah memberikan masukan dan bantuan selama penyusunan tesis ini.
8. Teman-teman Angkatan XIII MM UPN, terimakasih atas kebersamaan selama ini, semoga silaturahmi diantara kita tetap terjalin.

Akhir kata, semoga tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua dan memotivasi kita untuk tiada lelah mencari ilmu Amin.

Surabaya, 15 Desember 2009

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal.
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Permasalahan.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II KAJIAN TEORI DAN EMPIRIK.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Kajian Teori.....	12
2.2.1. Pengertian Pelayanan.....	12
2.2.2. Pelayanan Publik.....	15
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.4. Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan.....	33
2.4. Kerangka Pikir.....	34
2.5. Hipotesis.....	37
 BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Lokasi Penelitian.....	38
3.2. Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1. Penentuan Populasi.....	39
3.2.2. Penentuan Sampel.....	39
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.5.1. Definisi Operasional.....	42

3.5.2.	Pengukuran Variabel.....	45
3.6.	Teknik Analisis.....	46
3.6.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.6.1.1.	Uji Validitas.....	46
3.6.1.2.	Uji Reliabilitas.....	48
3.6.2.	Asumsi <i>Structural Equation Modeling</i> .....	49
3.6.2.1.	Uji <i>Outlier Multivariate</i> .....	49
3.6.2.2.	Uji Normalitas Data.....	49
3.6.3.	Uji Model Struktural.....	50
3.6.4.	Uji Hipotesis.....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	56
4.1.1	Sejarah KPP Pratama Sidoarjo Utara.....	56
4.1.2.	Struktur Organisasi KPP Pratama Sidoarjo Utara.....	57
4.1.3.	Kepegawaian.....	58
4.1.4.	Jenis-jenis Pelayanan.....	59
4.2	Deskripsi Analisis Data.....	61
4.2.1.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ).....	61
4.2.2.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ).....	63
4.2.3.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ).....	64
4.2.4.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Assurance</i> ( $X_4$ ).....	66
4.2.5.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Emphaty</i> ( $X_5$ ).....	67
4.2.6.	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) .....	68
4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
4.3.1.	Uji Validitas.....	70
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	74
4.4.	Asumsi <i>Struktural Equation Modeling</i> .....	75
4.4.1.	Uji <i>Multivariate Outlier</i> .....	75
4.4.2.	Uji Normalitas.....	76
4.5.	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	78
4.5.1.	<i>Confirmatory Factor Analysis Tangibles</i> ( $X_1$ ).....	78
4.5.2.	<i>Confirmatory Factor Analysis Reliability</i> ( $X_2$ ).....	80
4.5.3.	<i>Confirmatory Factor Analysis Responsiveness</i> ( $X_3$ ).....	81
4.5.4.	<i>Confirmatory Factor Analysis Assurance</i> ( $X_4$ ).....	83
4.5.5.	<i>Confirmatory Factor Analysis Emphaty</i> ( $X_5$ ).....	85
4.5.6.	<i>Confirmatory Factor Analysis Kualitas Layanan</i> (X)....	86
4.5.7.	<i>Confirmatory Factor Analysis Kepuasan Wajib</i>	

	Pajak (Y) .....	89
4.6.	<i>Structural Equation Modeling</i> .....	91
4.7.	Uji Hipotesis.....	93
4.8.	Pembahasan.....	94
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1.	Kesimpulan.....	98
5.2.	Saran.....	99



## DAFTAR TABEL

				Hal.
1.	Tabel 2.1.	Karakteristik Produk (Barang) dan Pelayanan.....		14
2.	Tabel 2.2.	Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....		21
3.	Tabel 4.1.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ).....		62
4.	Tabel 4.2.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ).....		63
5.	Tabel 4.3.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ )		65
6.	Tabel 4.4.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Assurance</i> ( $X_4$ ).....		66
7.	Tabel 4.5.	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Emphaty</i> ( $X_5$ ).....		67
8.	Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Wajib Pajak (Y).....		69
9.	Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Pada Variabel <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ).....		70
10.	Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Pada Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ).....		71
11.	Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Pada Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ).....		72
12.	Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Pada Variabel <i>Assurance</i> ( $X_4$ ).....		72
13.	Tabel 4.11.	Hasil Uji Validitas Pada Variabel <i>Emphaty</i> ( $X_5$ ).....		73



14.	Tabel 4.12.	Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	73
15.	Tabel 4.13.	Hasil Uji Reliabilitas.....	74
16.	Tabel 4.14.	Hasil Nilai Z-Score.....	75
17.	Tabel 4.15.	Hasil Uji Normalitas Data.....	77
18.	Tabel 4.16.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran Variabel <i>Tangible</i> ( $X_1$ ).....	78
19.	Tabel 4.17.	Uji Unidimensionalitas <i>Tangible</i> ( $X_1$ ).....	79
20.	Tabel 4.18.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ).....	80
21.	Tabel 4.19.	Uji Unidimensionalitas <i>Reliability</i> ( $X_2$ ).....	81
22.	Tabel 4.20.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ).....	82
23.	Tabel 4.21.	Uji Unidimensionalitas <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ).....	83
24.	Tabel 4.22.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran Variabel <i>Assurance</i> ( $X_4$ ).....	83
25.	Tabel 4.23.	Uji Unidimensionalitas <i>Assurance</i> ( $X_4$ ).....	84
26.	Tabel 4.24.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran Variabel <i>Emphaty</i> ( $X_5$ ).....	85
27.	Tabel 4.25.	Uji Unidimensionalitas <i>Emphaty</i> ( $X_5$ ).....	86
28.	Tabel 4.26.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran Kualitas Layanan (X).....	87
29.	Tabel 4.27.	Uji Unidimensionalitas Kualitas Layanan (X).....	88
30.	Tabel 4.28.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Model Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	89

31.	Tabel 4.29.	Uji Unidimensionalitas Kepuasan Wajib Pajak (Y).	90
32.	Tabel 4.30.	Kriteria Goodness of Fit Indices Full Model.....	92
33.	Tabel 4.31.	Kriteria Goodness of Fit Indices Full Model- Modifikasi... ..	92
34.	Tabel 4.32.	Nilai Regression Weights.....	94



## DAFTAR GAMBAR

	Hal
1. Gambar 2.1. Model Konseptual Kualitas Layanan	29
2. Gambar 2.2. Proses Pembentukan <i>Customer Satisfaction</i>	31
3. Gambar 2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan	32
4. Gambar 2.4. Paradigma Penelitian / Model Konseptual Penelitian	35
5. Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Sidoarjo Utara	56
6. Gambar 4.2. Model Pengukuran Analisis <i>Confirmatory Tangible</i>	79
7. Gambar 4.3 Model Pengukuran Analisis <i>Confirmatory Reliability</i>	81
8. Gambar 4.4 Model Pengukuran Analisis <i>Confirmatory Responsiveness</i>	82
9. Gambar 4.5. Model Pengukuran Analisis <i>Confirmatory Assurance</i>	84
10. Gambar 4.6. Model Pengukuran Analisis <i>Confirmatory Emphaty</i>	86
11. Gambar 4.7. Model Pengukuran Analisis <i>Confirmatory</i> Kualitas Layanan	88
12. Gambar 4.8. Model Pengukuran Analisis <i>Confirmatory</i> Kepuasan Wajib Pajak	90
13. Gambar 4.9. Model Base SEM	91
14. Gambar 4.10 Model Modification SEM	93

# **PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SIDOARJO UTARA**

Oleh :

**PRAMITA DWIRINA PUTRI**

**NIM.0761020042**

## **ABSTRAKSI**

Paradigma penyelenggaraan pemerintah dari sektor publik telah mengalami pergeseran dari *Rule Government* menjadi *Good Governance* dari yang semula bersandarkan pada peraturan dan birokrasi yang kaku berubah mengedepankan performa pelayanan sehingga dari semula aparatur pemerintah yang minta dilayani berubah menjadi abdi atau pelayan masyarakat. KPP Pratama Sidoarjo Utara berusaha meningkatkan kualitas layanan kepada wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan. Adanya surat pembaca yang mengeluhkan layanan KPP Pratama Sidoarjo Utara dan beberapa keluhan dan saran yang masuk melalui kotak saran. Berdasarkan hal tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk bukti empiris mengenai faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan yang meliputi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan wajib pajak dan memberikan bukti empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari jawaban responden yang disebarakan melalui kuisioner kepada 100 orang wajib pajak KPP Pratama Sidoarjo Utara dengan tehnik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Variabel bebasnya adalah kualitas layanan (X) yang terdiri dari *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Variabel terikatnya adalah kepuasan wajib pajak (Y).

Melalui analisa *Structural Equation Modeling* (SEM), dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Utara. Faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

**Key Words** : kualitas layanan, kepuasan wajib pajak.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perspektif manajemen negara modern dimana pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan pada masyarakat. Pemerintah diadakan bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998:139).

Paradigma penyelenggaraan pemerintahan dan sektor publik telah mengalami pergeseran paradigma dari *Rule Goverment* menjadi *Good Governance* dari yang semula bersandarkan pada peraturan dan birokrasi yang kaku berubah mengedepankan pada performa pelayanan yang dilandasi oleh kepastian hukum, akuntabilitas, tranparansi, serta profesionalisme yang tinggi, sehingga dari semula aparatur pemerintah yang minta dilayani berubah menjadi abdi atau pelayan masyarakat.

Perubahan paradigma yang berlandaskan pada performa pelayanan tersebut juga terjadi pada tubuh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu institusi pemerintah yang bertugas menggali penerimaan dana masyarakat dari sektor pajak. Perubahan tersebut sebenarnya telah dimulai pada tahun 2002 dengan melalui reformasi administrasi perpajakan modern yang dilandasi oleh semangat bagi terciptanya

administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya oleh masyarakat.

Seperti telah kita ketahui bahwa sektor pajak memiliki potensi yang sangat besar bagi kontribusi pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), meliputi hampir 75% dari seluruh pembiayaan APBN, sehingga sudah sepantasnya bila penerimaan sektor ini memerlukan perhatian besar dari pemerintah dalam pengelolaannya.

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (*change program*) atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut *modernisasi*, sesuai dengan Visi DJP yaitu menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Jika program modernisasi ini ditelaah secara mendalam,

termasuk perubahan-perubahan yang telah, sedang, dan akan dilakukan, maka dapat dilihat bahwa konsep modernisasi ini merupakan suatu terobosan yang akan membawa perubahan yang cukup mendasar dan menyeluruh.

Perubahan-perubahan yang dilakukan adalah perubahan struktur organisasi, teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia, dan pelaksanaan good governance.

Implementasi konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, struktur organisasi diubah. Tiga jenis kantor dilebur menjadi satu kantor yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya.

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia, ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas layanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku (Suryadi, 2003).

Menurut Direktorat Jenderal Pajak pelayanan di bidang perpajakan sudah selayaknya harus lebih baik agar tujuan pelayanan pajak tercapai.

Tujuan pelayanan pajak adalah memenuhi harapan pihak-pihak yang berkepentingan dengan Direktorat Jenderal Pajak meliputi :

#### 1. Pemerintah

Pemerintah meletakkan harapan agar Direktorat Jenderal Pajak mampu berperan utama dalam merealisasikan kemandirian pembiayaan negara, bisa menjadi instansi vital pemerintah yang dapat dibanggakan dan mampu berperan sebagai instrumen kebijakan pemerintah yang efektif.

#### 2. Masyarakat

Harapan masyarakat adalah :

- a. Perlakuan yang sopan dan terhormat sesuai dengan predikat bahwa sesungguhnya para wajib pajak adalah warga negara yang terhormat.
- b. Kemudahan dan kecepatan dalam penyelesaian berbagai urusan perpajakan mereka dalam suasana yang nyaman.
- c. Tersedia cukup alternatif cara dan prosedur penyelesaian berbagai urusan perpajakan yang dapat mereka pilih dan paling cocok dengan situasi dan kondisi mereka.
- d. Mendapatkan kepastian secara cepat, tepat, dan akurat angka-angka hutang pajak atau tunggakan pajak atau kewajiban wajib pajak lainnya dan tersedia pelayanan yang cepat, mudah, dan adil (obyektif) dalam penanganan keberatan mereka.



### 3. Pimpinan Direktorat Jenderal Pajak

Pimpinan Direktorat Jenderal Pajak mengharapkan Direktorat Jenderal Pajak agar :

- a. Mampu memenuhi segala tugas dan tanggung jawab yang dibebankan oleh pemerintah dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara profesional dengan citra yang tinggi (baik).
- b. Mampu menyejajarkan diri baik dalam kinerja maupun hasil kerjanya dengan instansi perpajakan negara maju.
- c. Memiliki kewibawaan yang tinggi baik di lingkungan masyarakat dalam negeri sendiri maupun di lingkungan masyarakat internasional.
- d. Mampu meningkatkan kepuasan dan kebanggaan segenap pegawai Direktorat Jenderal Pajak dalam suasana kompetisi yang wajar untuk mendorong prestasi.

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Nomor SE-45/PJ/2007 tentang Pelayanan Prima, salah satu tujuan pokok modernisasi administrasi perpajakan adalah peningkatan kualitas layanan kepada wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan. Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra Direktorat Jenderal Pajak, sehingga kualitas layanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan terhadap Direktorat Jenderal Pajak.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak juga memberikan panduan bagi para petugas di lapangan dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya antara lain :

- a. Waktu pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pukul 07.30 sampai dengan 17.00 waktu setempat. Pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat atau menambah jumlah petugas jika di TPT terlihat antrian yang panjang.
- b. Pegawai yang berhubungan langsung dengan para Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit pelayanan.
- c. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak petugas agar memberikan informasi/penjelasan secara lengkap sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik

Melalui modernisasi perpajakan, seluruh jajaran di Direktorat Jenderal Pajak telah memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Reformasi pelayanan yang dilakukan harus dimulai dari aspek yang paling dasar yaitu pola pikir, pola tindak, serta tata busana dan tutur kata dalam berkomunikasi.

Kualitas layanan merupakan faktor yang menjadi pertimbangan terpenting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas layanan yang kurang memuaskan akan membuat wajib pajak merasa terganggu dan merasa dirugikan dalam hal waktu dan pelayanan.

Menurut Boone dan Kurtz (1995) bahwa "*service quality is primary determinant of consumer satisfaction or dissatisfaction*". Kualitas layanan menentukan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara merupakan salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang berada di wilayah Kanwil DJP Jawa Timur II, mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dan melaksanakan delapan layanan unggulan, yaitu pendaftaran NPWP, pengukuhan PKP, restitusi PPN, penerbitan SPMKP, keberatan penetapan pajak, ijin prinsip pembebasan PPh pasal 22 Import, SKB PPh pasal 22 Import, dan pengurangan PBB.

Berdasarkan informasi dan data yang diterima dari masyarakat melalui telepon, faximili, sms atau *email* ke Sistem Informasi Pengaduan Pajak (*Complaint Center*) maupun melalui media lainnya, masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparat Direktorat Jenderal Pajak baik langsung maupun tidak langsung.

Pengaduan masyarakat masalah pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara dimuat di harian Jawa Pos pada tanggal 21 April 2008 dan tanggal 13 Agustus 2008. Pada harian Jawa Pos tanggal 21 April 2008 disebutkan bahwa seorang wajib pajak yang mengajukan permohonan keberatan harus melewati prosedur yang lama, padahal kesalahan terletak pada pihak petugas pajak sendiri, selain itu pada harian yang sama pada tanggal 13 Agustus 2008 disebutkan bahwa seorang

wajib pajak merasa dipersulit dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak, karena pada saat si wajib pajak melapor tidak ada seorang petugas pun yang jaga di loket TPT (Tempat Pelayanan Terpadu). Berikutnya pada tanggal 26 Januari 2009 pada harian yang sama, wajib pajak mengeluhkan namanya pada SPPT PBB berubah menjadi nama orang lain, padahal yang bersangkutan tidak pernah mengajukan perubahan nama. Disamping itu juga terdapat keluhan melalui kotak saran dan surat tertulis.

Berangkat dari keluhan-keluhan melalui surat pembaca di surat kabar membuktikan bahwa pelayanan kepada wajib pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara masih belum bisa dikategorikan memuaskan. Peneliti bermaksud meneliti pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam rangka penelitian thesis yang berjudul :  
 "Pengaruh Faktor - Faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara "

## **1.2. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah peneliti rangkum, rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Utara?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah untuk membuktikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Sidoarjo Utara.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini tentunya akan mengarah pada dua aspek yaitu:

1. Dari aspek keilmuan :

- a. Memahami dengan lebih mendalam kualitas layanan kepada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.
- b. Memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan kepada para praktisi untuk memahami faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kualitas layanan pada wajib pajak.

2. Dari aspek praktis :

- a. Bagi Wajib Pajak agar perubahan modernisasi administrasi perpajakan ini benar-benar dapat dirasakan manfaatnya.
- b. Dapat dijadikan bahan bacaan tambahan atau rujukan bagi peneliti lain yang memfokuskan studi pada penelitian dalam kualitas layanan sektor publik.